Manuel d'utilisation

XENTA
innovation cubed

worldline
e-payment services

an atos company

Les informations contenues dans le présent document peuvent éventuellement être adaptées sans aucun préavis et ne peuvent en aucun cas être interprétées comme un quelconque engagement de la part d'Atos Worldline S.A.

Le contenu de ce document, en ce compris, et sans limitation, les marques, les concepts, les logos, les textes et les images, est la propriété d'Atos Worldline et est protégé par la loi du 30 juin 1994 relative aux droits d'auteur et droits apparentés et par toute autre législation applicable.

XENTA et les logos d'Atos Worldline et de Banksys sont des marques commerciales d'Atos Worldline.

Le contenu du présent document ne peut être reproduit sous quelque forme que ce soit, ou à la demande d'une tierce partie, sans l'accord écrit préalable d'Atos Worldline.

À l'exception d'une licence limitée permettant de télécharger et d'imprimer certains éléments de ce document à des fins non commerciales ou personnelles, aucune information contenue dans ce document ne donne un droit ou une licence d'utilisation de matériel qui est la propriété d'Atos Worldline.

Atos Worldline accorde un soin et une attention particuliers à la rédaction du présent document et fait en sorte que toutes les informations qu'il contient soient aussi exactes que possible. Atos Worldline ne fournit toutefois aucune garantie légale ou commerciale quant à la technologie décrite dans ce document. La technologie est donc livrée 'telle quelle' aux parties, sans la moindre garantie expresse ou implicite, y compris quant à la valeur commerciale et à l'adéquation à un objectif donné. Atos Worldline n'est pas responsable de la précision, de l'exhaustivité ou de l'utilité des informations, produits ou processus décrits dans ce document.

Selon l'interprétation la plus large de la législation applicable, ni Atos Worldline ni ses filiales ou sa maison mère, ses directeurs, ses travailleurs ou agents ne sont responsables des dommages causés par l'utilisation de la technologie telle que décrite dans ce document (y compris, mais sans limitation, les dommages directs, indirects, occasionnels ou consécutifs, amendes ou manques à gagner).

Les présentes conditions générales sont soumises à la législation belge. En cas de conflit au sujet de l'interprétation ou de l'utilisation de ce document, seuls les tribunaux de Bruxelles sont compétents.

XENTA Manuel d'utilisation

Version 10.42

© Atos Worldline, décembre 2009

Art. 1740000410/2009-12

1 INTRODUCTION 6
2 DÉMARRER VOTRE TERMINAL 7
Sélection et démarrage d'une application 7
Utilisation du mot de passe 8
Mode administratif pour le commerçant 8
Mode réservé au technicien 9
Configurations possibles 9
3 EXÉCUTION DES TRANSACTIONS BANCONTACT/MISTER CASH 10
Méthode 1: Le client introduit d'abord sa carte de paiement 10
Méthode 2: Effectuer une transaction avec <TYPES> 12
Méthode 3: Effectuer une transaction via la caisse 13
4 EFFECTUER LES TRANSACTIONS PROTON 14
Méthode 1: Le client introduit d'abord sa carte de paiement 14
Méthode 2: Effectuer une transaction via la caisse 16
Consulter le solde d'une carte Proton 16
Transfert des recettes Proton 16
Transferts automatiques 16
Comment effectuer un transfert nocturne immédiat ? 17
5 TRANSACTIONS PAR CARTE DE CRÉDIT 19
Méthode 1: Le client introduit d'abord sa carte de crédit 20
Méthode 2: Effectuer une transaction avec <TYPES> 21
Méthode 3: Effectuer une transaction en mode entièrement « manuel » 22
Payer avec un pourboire 22
Les options du menu carte de crédit 23
Une vente 23
Une Réservation 23
Annulation d'une vente 24
Annulation d'une réservation 24
Une vente après réservation 24
Vente « voice referral » 25
Les tickets 25

6 GESTION FINANCIÈRE DE VOTRE TERMINAL TOTAUX 27

Demande de totaux journaliers 27

Demande de totaux journaliers Bancontact/MCA et Proton 27

Demande de totaux journaliers cartes de crédit 28

Demande de l'ensemble des totaux Bancontact/Mister Cash et Proton 28

Totaux sur 10 jours 30

Totaux financiers 31

Compteurs de caissier 32

Totaux / caissier 33

Caissier / carte 34

Remise à zéro des compteurs de caissier 35

Ticket 35

Demande des totaux globaux cartes de crédit 36

Ticket 10 jours 36

Compteurs financiers 37

Mise au journal des transactions par cartes de crédit 38

7 CONSULTER ET MODIFIER LES PARAMÈTRES 39

Modifier les réglages de base du terminal 39

Choix de la langue 40

Réglage du contraste de l'écran 42

Choix de l'unité monétaire 43

Modification des réglages commerçant 44

Données commerçant 44

Bas des tickets 46

Réglage des paramètres caissier 48

Déterminer la référence pour Bancontact / Mister Cash 50

Sélectionner un opérateur de télécommunications pour le PSTN 52

Demander le numéro d'identification du terminal (TID) 54

Définir le nombre de tickets à imprimer 55

Bancontact/Mister Cash 55

Autres cartes 57

Consulter et modifier les paramètres de transfert pour Proton 59

Consulter et modifier les paramètres pour les cartes de crédit 61

Tester la connexion réseau 64

8 MESSAGES D'ERREUR POSSIBLES ET SOLUTIONS. 66
9 ADRESSES ET NUMÉROS DE TÉLÉPHONE UTILES 68
10 NOTES. 69
11 PROPRIÉTÉS DE VOTRE TERMINAL 70

1 INTRODUCTION

Félicitations pour le choix du XENTA !

Le XENTA est terminal de paiement offrant une large palette de possibilités. Cet appareil de haute technologie accepte non seulement les cartes Proton, Bancontact/Mister Cash, Maestro et les cartes de crédit, mais aussi les cartes d'autres applications telles que la carte SIS.

Ce guide de l'utilisateur traite des applications de paiement de votre terminal, et plus précisément de la manière de procéder pour effectuer des opérations de paiement avec Proton, Bancontact/Mister Cash et les cartes de crédit. Il explique, en outre, les procédures à suivre pour consulter ou modifier certains paramètres de votre terminal, tels que la langue, les données qui doivent s'imprimer sur le ticket etc.

En concertation avec le vendeur, vous avez déterminé parmi les options de paiement, celles qui conviennent le mieux à votre commerce. En fonction des options retenues, veuillez consulter le chapitre relatif à Bancontact/Mister Cash, à Proton ou aux cartes de crédit.

Nous vous référons à la "description du terminal XENTA" que vous avez reçue avec le terminal, pour l'explication des fonctions générales de l'ensemble du terminal, de son installation, des accessoires et des connexions.

Pour assurer le bon fonctionnement de certaines fonctions du terminal décrites dans le présent guide, nous vous conseillons vivement de ne jamais débrancher votre terminal, ni du réseau téléphonique, ni du secteur.

2 DÉMARRER VOTRE TERMINAL

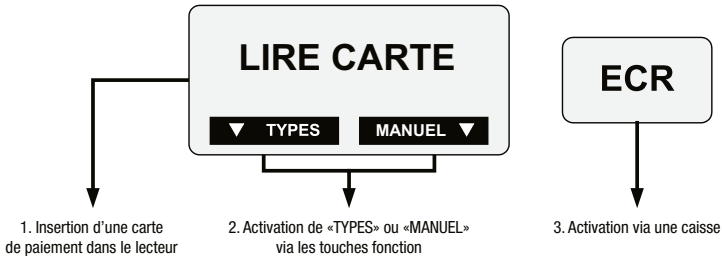
Après le raccordement du terminal au secteur et l'exécution des contrôles requis par l'appareil, vous verrez apparaître cet écran de base.

ATTENTION: PAR DÉFAUT, VOTRE TERMINAL EST CONFIGURÉ EN ANGLAIS. POUR CONFIGURER LE PARAMÈTRE DU CHOIX DE LA LANGUE, RÉFÉREZ-VOUS AU CHAPITRE (7) EN PAGE 40.

Sélection et démarrage d'une application

Dès que l'écran de base s'affiche, vous pouvez sélectionner et lancer une application de trois manières différentes:

1. soit vous insérez une carte
2. soit vous activez une application via <TYPES> ou <MANUEL>
3. en activant directement une application via votre caisse intégrée


LIRE CARTE
▼ TYPES
MANUEL ▼
ECR
1. Insertion d'une carte de paiement dans le lecteur
2. Activation de «TYPES» ou «MANUEL» via les touches fonction
3. Activation via une caisse

Introduction de la carte

Insérez la carte de paiement à puce dans le lecteur de cartes à puce ou passez une carte à piste magnétique dans le lecteur de cartes magnétiques.

Le terminal reconnaîtra automatiquement le type de carte et démarrera l'application de paiement appropriée. Il se peut qu'une carte de paiement offre plusieurs possibilités de paiement (par exemple, Bancontact/Mister Cash et Proton). Le terminal affichera un écran présentant les différentes possibilités. Il revient au client de sélectionner l'application souhaitée au moyen de la touche chiffrée correspondante.

Si vous choisissez un certain mode de lecture et que le terminal ne parvient pas à lire correctement la carte, il vous demandera d'utiliser un autre mode de lecture. Si le client a introduit sa carte de crédit munie d'une puce, il est donc possible que le terminal demande 'lire piste magnétique'. Si le client a introduit la carte avec piste magnétique dans le lecteur de cartes, le terminal peut demander 'introduire puce'.

Activation d'une application à l'aide des touches de fonction

Il vous est possible de charger une application à l'aide des touches de fonction sous <TYPES> ou <MANUEL>.

Si vous sélectionnez <TYPES>, vous obtiendrez une liste avec tous les types de cartes de paiement que vous avez effectivement activées sur votre terminal. Vous pourrez sélectionner l'application souhaitée en appuyant sur la touche chiffrée correspondante.

Si vous sélectionnez la fonction <MANUEL>, vous pourrez uniquement introduire vous-même les données de la carte de crédit, notamment le numéro de carte (en appuyant ensuite sur la touche OK) et la date d'expiration (en appuyant ensuite sur la touche OK). Cette dernière opération n'est possible que si vous avez préalablement reçu l'autorisation de l'institution de crédit en charge de la gestion de la carte.

Activation d'une application via la caisse intégrée

Si votre terminal est raccordé à une caisse, vous envoyez, en tant que commerçant, tous les ordres et toutes les informations au terminal via votre caisse. Le logiciel de votre caisse vous permet de lancer directement l'application de paiement désirée.

Utilisation du mot de passe

Mode administratif (pour le commerçant)

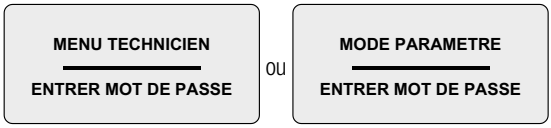
Introduisez votre mot de passe (les quatre derniers chiffres de votre numéro de terminal) et appuyez sur OK pour confirmer.

Votre numéro de terminal est accessible via MENU 1-4-1 ou sur un auto-collant sur votre terminal.

Après avoir introduit votre mot de passe, les chiffres qui précèdent les options du menu sont à présent suivis d'un double point au lieu d'un point simple.

Vous continuerez à voir les doubles points tant que vous travaillerez dans ce menu. Dès que vous retournez, avec Stop à l'écran de démarrage, le double point disparaît et l'écran affiche à nouveau la ponctuation normale. Si vous souhaitez modifier ou consulter autre chose par après, le terminal vous demandera à nouveau le mot de passe.

Mode réservé au technicien



Ces menus sont destinés aux techniciens d'Atos Worldline.

Configurations possibles

Le XENTA peut être configuré de trois manières différentes

1. En stand-alone, ce qui signifie que seule le module client sera utilisée.
2. XENTA raccordé à un module exploitant.
3. XENTA raccordé à une caisse.

La suite de ce document décrit la procédure d'installation d'un module exploitant. La procédure pour la configuration stand-alone est comparable mais s'effectue exclusivement sur le module client.

3 EXÉCUTION DES TRANSACTIONS BANCONTACT/MISTER CASH

Une transaction Bancontact/Mister Cash peut être démarrée de trois manières différentes.

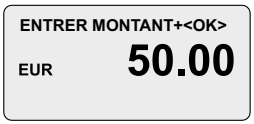
Méthode 1: en lisant la carte.

Méthode 2: en faisant un choix parmi les cartes acceptées Cette méthode est utile lorsque le client a indiqué à l'avance l'application de paiement qu'il souhaite utiliser.

Méthode 3: en démarrant directement une application via votre caisse intégrée.

Méthode 1: Le client introduit d'abord sa carte de paiement

Module exploitant		Terminal
LIRE CARTE TYPES ? MAN.	Invitez le client à introduire sa carte de paiement.	**LIRE CARTE**
⌄		⌄
1.BANCONTACT/MCA **2.PROTON** ↑ OK ↓	Deux options apparaissent à l'écran: BC/MCA et Proton. Le commerçant choisit <1. BANCONTACT / MCA>.	**UN INSTANT SVP**
⌄		⌄
NUMERO DE CAISSIER	(facultatif) ISi les paramètres du terminal ont été définis ainsi, vous devrez introduire préalablement votre numéro de caissier et appuyer sur OK	**UN INSTANT SVP**

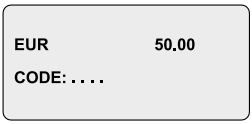


Saisissez le montant à payer. Confirmez avec OK.

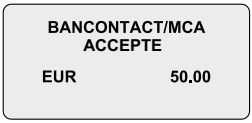
(facultatif)
Introduisez un numéro de référence si vous avez programmé cette fonction dans les « paramètres cartes ».

ATTENTION: LA TOUCHE FONCTION GAUCHE PERMET ÉGALEMENT D'INTRODUIRE DES LETTRES EN GUISE DE RÉFÉRENCE. POUR CELA, SÉLECTIONNEZ LA TOUCHE SOUS <FCT> SUR L'ÉCRAN ET APPUYEZ ENSUITE PLUSIEURS FOIS SUR LA TOUCHE DU NUMÉRO EN QUESTION JUSQU'À CE QUE LA LETTRE SOUHAITÉE S'AFFICHE.

Le montant à payer apparaît à l'écran du terminal et le client est prié d'introduire son code secret.



Si la transaction est acceptée, l'écran affiche "Bancontact/MCA accepté". Si vous avez activé l'option « ticket », le terminal imprime automatiquement un ticket. Si vous souhaitez un ticket supplémentaire, vous pouvez l'imprimer à l'aide de la touche de fonction sous l'option « TICKET ».



Méthode 2: Effectuer une transaction avec <TYPES>

Appuyez sur <TYPES>. Vous obtiendrez alors la liste des types de cartes de paiement activés.

Module exploitant

Terminal

LIRE CARTE

TYPES | ? | MAN.

Appuyez sur <TYPES>. Vous obtiendrez alors la liste des types de cartes de paiement activés.

LIRE CARTE

1.BANCONTACT/MCA
2.VISA
3.EUROCARD
4.MAESTRO

OK

Choisissez

<1. BANCONTACT/MCA>.

UN INSTANT SVP

LIRE CARTE

Invitez le client à introduire sa carte de paiement.

LIRE CARTE

NUMERO DE CAISSIER

(facultatif)
Si les paramètres du terminal ont été définis ainsi, vous devrez introduire préalablement votre numéro de caissier et appuyer sur OK.

UN INSTANT SVP

ENTRER MONTANT+<OK>

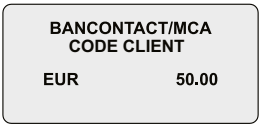
EUR **50.00**

Saisissez ensuite le montant. Confirmez avec OK.

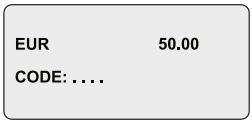
UN INSTANT SVP

(facultatif)
Introduisez un numéro de référence si vous avez programmé cette fonction dans les « paramètres cartes ».

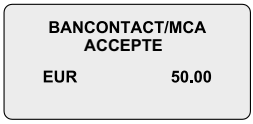
ATTENTION: LA TOUCHE FONCTION GAUCHE PERMET ÉGALEMENT D'INTRODUIRE DES LETTRES EN GUISE DE RÉFÉRENCE. POUR CELA, SÉLEC TIONNEZ LA TOUCHE SOUS <FCT> SUR L'ÉCRAN ET APPUYEZ ENSUITE PLUSIEURS FOIS SUR LA TOUCHE DU NUMÉRO EN QUESTION JUSQU'À CE QUE LA LETTRE SOUHAITÉE S'AFFICHE.



Le montant à payer apparaît à l'écran du module de base et le client est prié d'introduire son code secret.



Si la transaction est acceptée, l'écran affiche "Bancontact/MCA accepté". Si vous avez activé l'option « TICKET », le terminal imprime automatiquement un ticket. Si vous souhaitez un ticket supplémentaire, vous pouvez l'imprimer à l'aide de la touche de fonction sous l'option « TICKET ».



Méthode 3: Effectuer une transaction via la caisse

Si votre terminal est raccordé à une caisse, vous pouvez envoyer, en tant qu'exploitant, tous les ordres et toutes les informations au terminal via votre caisse. Le logiciel de votre caisse vous permet de lancer directement l'application de paiement désirée.

4 EFFECTUER LES TRANSACTIONS PROTON

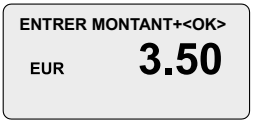
Contrairement à Bancontact/Mister Cash, Proton n'offre que deux façons d'effectuer un paiement.

Méthode 1: en lisant la carte.

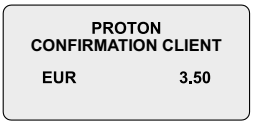
Méthode 1: en activant directement l'application au départ de la caisse intégrée.

Méthode 1: Le client introduit d'abord sa carte de paiement

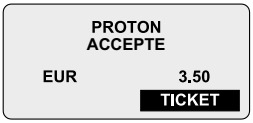
Module exploitant		Terminal
LIRE CARTE TYPES ? MAN.	Invitez le client à introduire sa carte de paiement.	**LIRE CARTE**
⌄		⌄
1.BANCONTACT/MCA **2.PROTON** ↑ OK ↓	Deux options apparaissent à l'écran: BC/MCA et Proton. Le commerçant choisit <2. Proton>.	**UN INSTANT SVP**
⌄		⌄
NUMERO DE CAISSIER	(facultatif) Si les paramètres du terminal ont été définis ainsi, vous devrez introduire préalablement votre numéro de caissier et appuyer sur OK.	**UN INSTANT SVP**



Saisissez ensuite le montant. Confirmez avec OK.



Le montant à payer apparaît à l'écran du module de base et le client est invité à appuyer sur OK.



Si la transaction est acceptée, l'écran affiche "Proton accepté". Si vous avez activé l'option « TICKET », le terminal imprime automatiquement un ticket.

Méthode 2: Effectuer une transaction via la caisse

Si votre terminal est raccordé à une caisse, vous pouvez envoyer, en tant qu'exploitant, tous les ordres et toutes les informations au terminal via votre caisse. Le logiciel de votre caisse vous permet de lancer directement l'application Proton désirée.

Consulter le solde d'une carte Proton

Votre client peut consulter à tout moment le solde de sa carte Proton – même si la fonction Proton n'est pas activée sur votre appareil. Il suffit d'introduire la carte avec fonction Proton dans le lecteur de cartes à puce et d'appuyer ensuite sur la touche bleue avec le point d'interrogation. Le solde Proton apparaît automatiquement à l'écran.

Transfert des recettes Proton

Un transfert Proton et la transmission électronique des revenus Proton de votre appareil vers votre compte en banque.

- Au moins une fois par mois, toutes les transactions Proton stockées dans le terminal doivent être transférées à l'ordinateur central d'Atos Worldline. À son tour, Atos Worldline envoie à votre terminal un certain nombre de paramètres de sécurité, ainsi qu'une liste rouge de cartes frauduleuses. Cette liste vous empêche d'accepter des paiements avec des cartes fraudées. Atos Worldline activera un transfert automatique une fois par mois pour garantir la disponibilité de votre terminal.

Transferts automatiques

- Si le terminal a atteint 80 % du nombre maximal des transactions Proton autorisées ou si le montant reçu atteint 80 % du « montant de transfert maximum autorisé », le terminal démarrera automatiquement un transfert au cours de la nuit suivante.

Toutefois, vous pouvez continuer à accepter des paiements Proton avant l'exécution de ce transfert automatique.

- Si le terminal a atteint 100 % du nombre maximal des transactions Proton autorisées ou si le montant reçu atteint 100 % du « montant de transfert maximum autorisé », le terminal démarrera automatiquement un transfert immédiat.

Après ce transfert, le terminal peut à nouveau traiter les transactions Proton.

Comment effectuer un transfert nocturne ou immédiat ?

Voici la méthode la plus rapide pour effectuer un transfert Proton immédiat ou pour programmer un transfert Proton de nuit. Vous pouvez également déterminer à l'avance, via les paramètres, le moment où vous souhaitez effectuer un transfert (voir ci-après).

Module exploitant

Menu ⇧ › Appuyez sur la touche <MENU>.

1 › Choisissez l'option <1. BANKSYS>.

3 def › Choisissez l'option <3. TERMINAL TRANSFER>.

1 › Choisissez l'option <1. Proton>.

› Si vous souhaitez effectuer un transfert immédiat, sélectionnez « IMMEDIAT » à l'aide des touches de fonction et confirmez avec OK. Le transfert s'effectuera sur-le-champ.

› Si vous souhaitez que le transfert ait lieu au cours de la nuit suivante à un tarif préférentiel, sélectionnez <NUIT>, puis OK.

et OK

Sur cet écran, il vous est possible de consulter l'heure du transfert de nuit et d'activer ou désactiver ce type de transfert à l'aide des touches de fonction. Appuyez ensuite sur <OK> pour confirmer.

Stop

Appuyez sur la touche Stop jusqu'à ce que vous reveniez au menu principal

5 TRANSACTIONS PAR CARTE DE CRÉDIT

ATTENTION: LE TERMINAL XENTA RÉPOND AUX NORMES EMV (EUROPAY, MASTERCARD, VISA).
IL ACCEPTE AINSI LES CARTES DE CRÉDIT ET LES CARTES DE DÉBIT INTERNATIONALES AVEC PUCE.
IL ACCEPTE CEPENDANT ENCORE LES CARTES DE CRÉDIT ET DE DÉBIT APRÈS LECTURE DE LA PISTE MAGNÉTIQUE OU INTRODUCTION MANUELLE DU NUMÉRO DE LA CARTE.

POUR TOUTE QUESTION RELATIVE AUX CARTES DE CRÉDIT ET AUX TRANSACTIONS AVEC CES CARTES, IL EST RECOMMANDÉ DE CONTACTER EXCLUSIVEMENT LA SOCIÉTÉ DE CARTES DE CRÉDIT À LAQUELLE VOUS ÊTES AFFILIÉ.

Il y a trois façons de lancer une transaction par carte de crédit:

Méthode 1: en lisant d'abord la carte. La lecture d'une carte peut s'effectuer de deux manières: soit via le lecteur de piste magnétique, soit via le lecteur de puce électronique. La méthode que vous utiliserez dépendra de la société de cartes de crédit et/ou du type de la carte.

Méthode 2: en faisant un choix parmi les types de cartes acceptés Choisissez le type souhaité dans cette liste. Vous pourrez ensuite choisir de lire la carte ou de continuer de manière manuelle.

Méthode 3: en introduisant toutes les données de manière manuelle.

Méthode 1: Le client introduit d'abord sa carte de crédit.

Module exploitant

Terminal

LIRE CARTE

TYPES ? MAN.

Invitez le client à introduire sa carte de paiement. Le terminal reconnaît automatiquement le type de carte. L'application souhaitée est activée.

LIRE CARTE

1.VENTE
2.VENTE AVEC REF
3.RESERVATION
4.ANNULER VENTE

OK

Le terminal reconnaît qu'il s'agit d'une carte de crédit et présente les différentes options à l'écran. Choisissez <1. VENTE>.

UN INSTANT SVP

ENTRER MONTANT+<OK>

EUR 80.00

Saisissez ensuite le montant. Confirmez avec OK.

UN INSTANT SVP

VISA
ATTENDRE PIN

EUR 80.00

Le montant à payer apparaît à l'écran du terminal et le client est prié d'introduire son code secret.

VENTE 80.00EUR
INTRODUIRE PIN + <OK>
PIN:

VISA
ACCEPTE

EUR 80.00

TICKET

Si la transaction est acceptée, le message « carte acceptée » apparaît à l'écran. Si vous avez activé l'option « TICKET », le terminal imprime automatiquement un ticket. Si vous souhaitez un ticket supplémentaire, vous pouvez l'imprimer à l'aide de la touche de fonction sous l'option « TICKET ».

VISA
ACCEPTE

EUR 80.00

Méthode 2: Effectuer une transaction avec <TYPES>

Module exploitant		Terminal
LIRE CARTE TYPES ? MAN.	Appuyez sur <TYPES>. Vous obtiendrez alors la liste des cartes de paiement activées.	LIRE CARTE
1.BANCONTACT/MCA 2.VISA OK	Choisissez <2. VISA>.	UN INSTANT SVP
LIRE CARTE	Invitez le client à introduire sa carte de paiement.	LIRE CARTE
ENTRER MONTANT+<OK> EUR 80.00	Saisissez ensuite le montant. Confirmez avec OK.	UN INSTANT SVP
VISA ATTENDRE PIN EUR 80.00	Le montant à payer apparaît à l'écran du terminal et le client est prié d'introduire son code secret.	VENTE 80.00EUR INTRODUIRE PIN + <OK> PIN:

Si la transaction est acceptée, le message « carte acceptée » apparaît à l'écran. Si vous avez activé l'option « TICKET», le terminal imprime automatiquement un ticket.
Si vous souhaitez un ticket supplémentaire, vous pouvez l'imprimer à l'aide de la touche de fonction sous l'option « TICKET ».

Méthode 3: Effectuer une transaction en mode entièrement « manuel »

Cette méthode est utile lorsque le détenteur de carte n'est pas présent pour effectuer la transaction avec sa carte. C'est notamment le cas lors d'une vente par téléphone. Il va de soi que cette méthode présente plus de risques en matière de sécurité. La fonction <MANUEL> ne peut être utilisée que si vous avez reçu de la société dont émane la carte de crédit l'autorisation d'accepter les cartes manuellement.

L'appareil demande d'introduire le numéro de carte. Introduisez le numéro et appuyez sur OK pour poursuivre. Introduisez ensuite la date d'expiration de la carte (d'abord les deux premiers chiffres du mois, ensuite les deux derniers chiffres de l'année). Il se peut que le terminal vous demande ensuite le code de validation de la carte (code CCV ou CVC). Ce code de trois chiffres se trouve au verso de la carte.

Payer avec un pourboire

Si vous avez activé cette option (voir chapitre (7), page 40), le terminal montrera les écrans suivants au détenteur de carte lors d'une vente par carte de crédit:

Le client peut introduire ici le montant du pourboire. Il est réglé « par défaut » à zéro euro.

Le total du montant de l'achat et du pourboire est confirmé et le client est invité à introduire son code PIN

Les options du menu carte de crédit

Le menu carte de crédit vous propose les possibilités suivantes:

- Une vente ordinaire,
- Une réservation,
- L'annulation d'une vente,
- Une vente après réservation,
- L'annulation d'une vente après réservation,
- Une vente avec « voice referral ».

Une vente

Faites lire la carte de votre client(e) et appuyez sur <1. VENTE>.

Introduisez le montant de l'achat et appuyez sur OK.

Le terminal se met en contact avec la société dont émane la carte de crédit, qui effectue les contrôles nécessaires. Le détenteur de la carte est invité à introduire son code PIN et à confirmer avec OK, s'il s'agit d'une carte de crédit avec puce électronique.

Si le paiement est accepté, le terminal imprimera automatiquement un ticket sur lequel figure le numéro d'autorisation de la transaction.

ATTENTION: SELON LE TYPE DE CARTE, LE DÉTENTEUR DEVRA OU NON SIGNER LE TICKET.

Demandez au client de signer le premier ticket s'il ne doit pas introduire de code PIN. Cet exemplaire vous est destiné. Appuyez sur la touche de fonction de droite en haut du terminal pour imprimer un second ticket que vous remettrez au client et appuyez ensuite sur OK pour revenir à l'écran de démarrage.

Une réservation

Si vous voulez réserver un certain montant (appelé 'autorisation' précédemment), vous devrez d'abord lire la carte ou introduire manuellement le numéro de carte de votre client.

Appuyez ensuite sur <3. RESERVATION>. Introduisez le montant souhaité et confirmez en appuyant sur OK.

Votre requête de réservation est transmise. Selon le type de carte et la société émettrice de la carte de crédit, le détenteur sera invité à introduire son code PIN.

Si la société dont émane la carte de crédit accepte le montant de réservation, le terminal imprimera un ticket sur lequel figure le code d'autorisation. Appuyez pour terminer sur OK pour revenir à l'écran de démarrage.

La fonction <RESERVATION> ne peut être utilisée – et n'est visible dans le menu – que si la société émettrice de la carte de crédit l'autorise.

Annulation d'une vente

Si vous souhaitez annuler une vente, demandez au client de faire lire sa carte et appuyez sur <4. ANNULATION VENTE>.

Introduisez ensuite le montant et appuyez sur OK.

Introduisez le numéro d'autorisation qui se trouve sur le ticket de la vente que vous souhaitez annuler et appuyez sur OK.

Le terminal se met en contact avec la société dont émane la carte de crédit et si l'annulation est acceptée, le terminal imprimera un ticket de confirmation. Ce ticket doit être signé par le commerçant. Sur ce ticket figure le numéro d'autorisation.

Appuyez sur OK pour revenir à l'écran de démarrage.

Annulation d'une réservation

Si vous souhaitez annuler une réservation, demandez à votre client(e) de faire lire sa carte et appuyez sur <5. ANNULATION RESERVATION>.

Introduisez ensuite le montant et appuyez sur OK.

Introduisez le numéro d'autorisation qui se trouve sur le ticket de la réservation que vous souhaitez annuler et appuyez sur OK.

Le terminal se met en contact avec la société dont émane la carte de crédit et si la demande d'annulation est acceptée, le terminal imprimera un ticket de confirmation.

Sur ce ticket figure le numéro d'autorisation.

Appuyez sur OK pour retourner à l'écran de départ.

Une vente après réservation

Si le client a déjà un code d'autorisation, vous pouvez effectuer la vente.

Faites lire la carte de votre client(e) et appuyez sur <7. VENTE APRES RESERVATION>.

Introduisez le montant de l'achat et appuyez sur OK.

Introduisez dans l'écran suivant le code d'utilisation que vous avez reçu précédemment lors de la réservation. Appuyez ensuite sur OK. Vous aurez ensuite la possibilité d'introduire un numéro de référence. Le détenteur de carte NE devra PLUS introduire son code PIN s'il s'agit d'une carte de crédit avec puce électronique.

Le terminal prend contact avec la société émettrice de la carte de crédit et si le paiement est accepté, l'appareil imprime un ticket comportant le numéro d'autorisation de la transaction. Selon le type de carte, le détenteur devra ou non signer le ticket.

Demandez au client de signer le premier ticket s'il n'a pas dû introduire de code PIN. Cet exemplaire vous est destiné. Appuyez sur la touche de fonction droite en haut du terminal pour imprimer un second ticket que vous remettrez au client et appuyez ensuite sur OK pour revenir à l'écran de démarrage.

Vente « voice referral »

Dans certains cas, une société émettrice des cartes de crédit peut annuler une vente et demander un « voice referral ». Dans ce cas, le message « ANNULATION » apparaît à l'écran après la transaction, avec un numéro de téléphone. Vous devez appeler ce numéro et demander un numéro d'autorisation à l'opérateur.

Vous lancez ensuite une nouvelle transaction et choisissez la fonction « 9. VENTE VOICE REF ». Le terminal demande d'introduire un montant ainsi que le numéro d'autorisation que vous venez d'obtenir par téléphone. Vous pouvez éventuellement ajouter un numéro de référence à la transaction.

L'utilisation de cette fonction est à nouveau déterminée par la société émettrice de cartes de crédit.

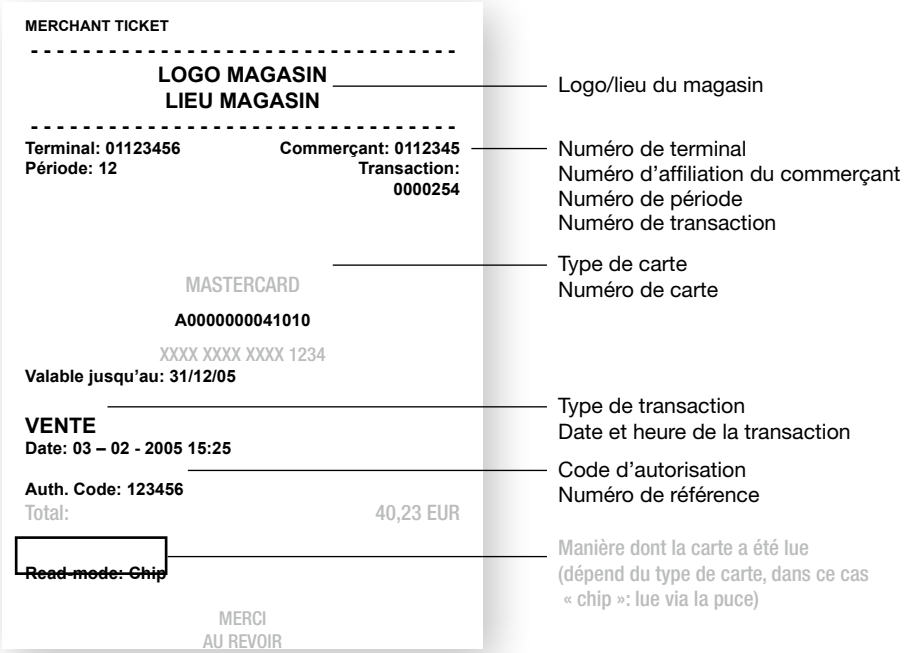
Les tickets

Vous obtenez deux tickets après la transaction: un pour le commerçant, l'autre pour le client. Le coin supérieur gauche du ticket indique l'exemplaire destiné au commerçant. L'information sur les deux tickets est identique

Pour des raisons de sécurité, le numéro de carte complet n'apparaît possiblement pas sur les ticket (c'est une des clauses de sécurité imposées par les sociétés émettrices de cartes de crédit.) Ceci dépend de la société ou vous etes client pour traiter votre transactions.

Le ticket du commerçant devra éventuellement être signé. Si le détenteur de carte doit introduire un code PIN pendant la transaction, il ne devra plus signer le ticket. Nous montrons un exemple de chaque ticket.

Exemple d'un ticket après lecture d'une carte dans le lecteur de carte à puce:



Exemple d'un ticket après lecture via le lecteur de bande magnétique:

Logo/lieu du magasin

Numéro de terminal
Numéro d'affiliation du commerçant
Numéro de période
Numéro de transaction

Type de carte
Numéro de carte

Type de transaction
Date et heure de la transaction

Code d'autorisation
Numéro de référence

Manière dont la carte a été lue (dépend du type de carte, dans ce cas « swiped »: lue via la bande magnétique)

6 GESTION FINANCIÈRE DE VOTRE TERMINAL

Chaque terminal XENTA est livré avec les logiciels nécessaires pour la gestion financière, administrative et technique.

- Par gestion financière, il faut comprendre la gestion des totaux (« compteurs »).
- Par gestion administrative, nous entendons certains paramètres que vous pouvez régler vous-même, en tant que commerçant.
- Par gestion technique, nous entendons un aperçu (« journaux ») des événements de votre terminal.

Demande de totaux journaliers

Demande de totaux journaliers Bancontact/MCA et Proton

Pour disposer d'un simple aperçu des ventes de la journée, vous pouvez consulter aussi bien le total des transactions pour Bancontact/Mister Cash et Proton que le total des opérations effectuées au cours du jour ouvrable en question.

Module exploitant

Appuyez sur la touche <MENU>.

Choisissez l'option <1. BANKSYS>.

La fonction <1. Totaux du jour> correspond au total des transactions Bancontact/Mister Cash et Proton du jour ouvrable en question.

L'option <2. Transactions du jour> de ce menu correspond aux transactions effectuées au cours de la journée ouvrable en question, avec un maximum de 50 transactions.

Demande de totaux journaliers cartes de crédit

Vous pouvez demander les mêmes données pour les transactions par cartes de crédit.

Module exploitant

Appuyez sur la touche <MENU>.

Choisissez l'option <4. OTHER CARDS>.

L'option <1. Totaux du jour> de ce menu correspond au total des transactions effectuées par cartes de crédit au cours de la journée ouvrable.

L'option <2. Transactions du jour> de ce menu correspond aux transactions effectuées au cours de la journée en question, avec un maximum de 50 transactions.

Demande de l'ensemble des totaux Bancontact/Mister Cash et Proton

Si vous voulez demander le nombre total des transactions de paiements et leur valeur en argent, vous avez besoin de l'option « compteurs ».

Le compteur augmente chaque fois que vous effectuez une transaction de paiement sur votre terminal.

Vous pourrez comparer les résultats des compteurs avec vos extraits bancaires.

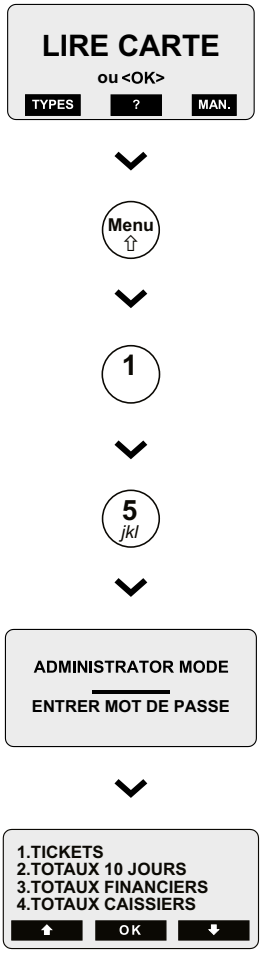
Un compteur comporte toujours les données suivantes:

- Le nombre de transactions,
- Le montant total des transactions,
- L'unité monétaire,
- Le type de compteur,
- La période.

ATTENTION: CES COMPTEURS NE VOUS PERMETTENT QUE DE DEMANDER LES TOTAUX DES TRANSACTIONS EN LIGNE AVEC BANCONTACT/MISTER CASH ET DES TRANSACTIONS PROTON.

Procédez comme suit pour appeler l'option <5. TOTAUX>.

Module exploitant



Choisissez l'option <1. BANKSYS>.

Choisissez l'option <5. COMPTEURS >.

Introduisez votre mot de passe et appuyez sur OK

Il existe différents compteurs: compteurs journaliers, compteurs financiers et compteurs de caissier.

Totaux sur 10 jours

L'option <2. TOTAUX 10 JOURS> indique toutes les données exprimées par jour.

Vous voyez alors apparaître le nombre total de transactions, le montant total par type de carte de paiement et les totaux additionnés par jour.

Pour obtenir les totaux des différents types de cartes et des différents jours, appuyez sur la touche de fonction sous <SUIV>. La touche <PREC> vous permet de revenir en arrière.

Vous pouvez consulter les données par terminal (ou par groupe de terminaux si vous avez groupé les terminaux).

Module exploitant

› Choisissez l'option <2. TOTAUX 10 JOURS>

ATTENTION: LE TERMINAL CONSERVE LES DONNÉES DURANT DIX JOURS. CONSULTEZ DONC RÉGULIÈREMENT CES DONNÉES, CAR DÈS LA PREMIÈRE OPÉRATION DE PAIEMENT RÉALISÉE LE 11E JOUR, LE COMPTEUR AVANCE ET VOUS PERDEZ LES DONNÉES DE LA DATE LA PLUS ANCIENNE !

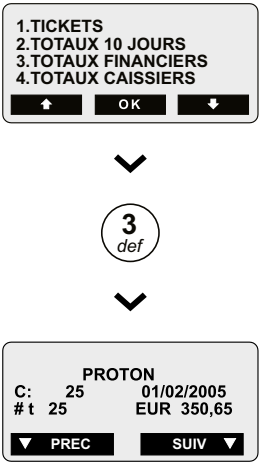
Totaux financiers

L'option <3. TOTAUX FINANCIERS> vous donne toutes les données exprimées par période.

- Une période pour des opérations par carte de paiement est fixée par l'ordinateur central et comporte généralement 24 heures.
- Une période pour des transactions Proton est clôturée par l'exécution d'un transfert.

Les totaux sont affichés par période et par type de carte de paiement.

Module exploitant



Choisissez <3. TOTAUX FINANCIERS>.

ATTENTION: LE TERMINAL CONSERVE LES DONNÉES DE DIX PÉRIODES. CONSULTEZ DONC RÉGULIÈREMENT CES DONNÉES, CAR DÈS LA PREMIÈRE OPÉRATION DE PAIEMENT RÉALISÉE PENDANT LA 11E PÉRIODE, LE COMPTEUR AVANCE ET VOUS PERDEZ LES DONNÉES DE LA PÉRIODE LA PLUS ANCIENNE !

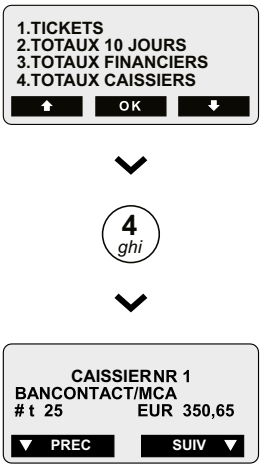
Compteurs de caissier

L'option <4. TOTAUX CAISSIERS> vous fournit toutes les données exprimées par numéro de caissier.

Vous pouvez consulter le nombre total de transactions, le montant total par type de carte de paiement et les totaux additionnés par numéro de caissier.

Un terminal peut ventiler les données de huit numéros de caissiers et la console de gestion peut gérer jusqu'à 100 compteurs de caissiers.

Module exploitant

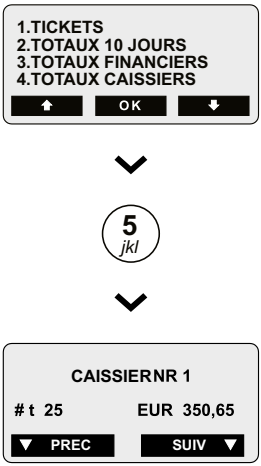


Choisissez <4. TOTAUX CAISSIERS>.

Totaux / caissier

L'option <5. TOTAUX/CAISSIER> vous présente immédiatement les totaux des différents caissiers, sans opérer de distinction entre les différents types de carte de paiement.

Module exploitant

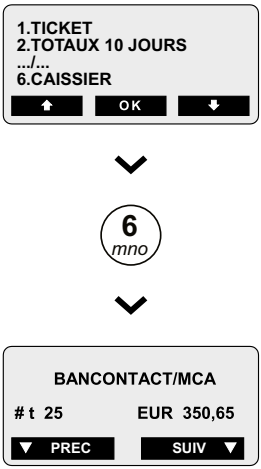


Choisissez <5. TOTAUX/CAISSIER>.

Caissier / carte

L'option <6. CAISSIER/CARTE> permet à un caissier de voir le montant total des transactions par type de carte de paiement, par exemple au moment de la clôture de son service.

Module exploitant



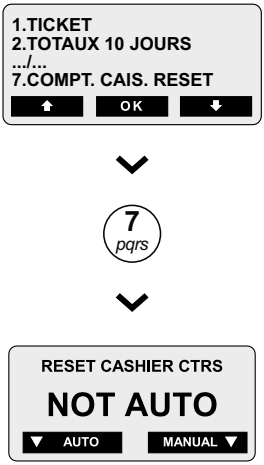
Choisissez <6. CAISSIER/CARTE>.

Remise à zéro des compteurs de caissier

Via l'option <7. COMPT. CAIS. RESET> le caissier peut remettre le compteur à zéro.

Si vous sélectionnez l'option <AUTO>, les compteurs sont automatiquement remis à zéro chaque jour, à minuit. Dans l'alternative, les compteurs conservent leur valeur jusqu'à ce que vous les effaciez vous-même (manuellement) à l'aide de la fonction <MANUEL>.

Module exploitant



7 pqrs

Choisissez <7. COMPT. CAIS. RESET>.

Ticket

La fonction <1. TICKETS> vous permet de demander un ticket de toutes les options ci-dessus.

Appuyez ensuite sur l'option désirée (ticket financier, ticket caissier, ticket total caissier, ticket carte caissier).

Demande des totaux globaux cartes de crédit

Ticket 10 jours

Si vous souhaitez imprimer le nombre total de transactions de paiement et leur valeur en argent pour tous les types de cartes de crédit au cours des 10 derniers jours, vous avez besoin, pour les cartes de crédit, de l'option « compteurs » dans le menu cartes de crédit.

Module exploitant

Menu ⇧

Appuyez sur la touche <MENU>.

4 ghi

Sélectionnez <4. OTHER CARDS>.

5 jkl

Choisissez <5. TOTAUX>. Introduisez les quatre derniers chiffres du TID et confirmez avec OK

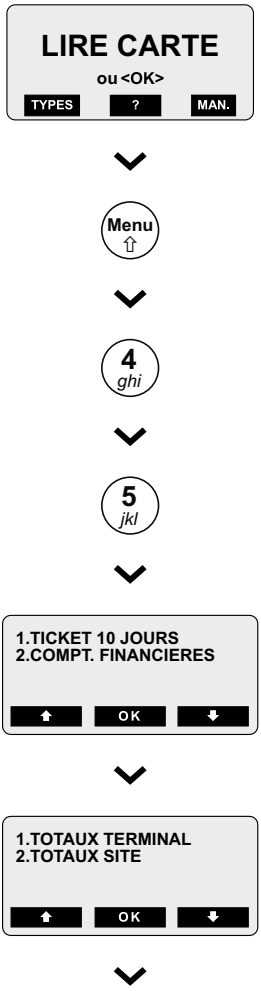
Choisissez <1. TICKET 10 JOURS>.

Le ticket présentera les totaux journaliers, répartis en fonction des divers types de cartes de crédit.

Compteurs financiers

L'option « compteurs financiers » dans le menu des cartes de crédit vous permet également de demander le nombre total de transactions de paiement et leur valeur en argent, mais dans ce cas, classées par type de carte de crédit.

Module exploitant



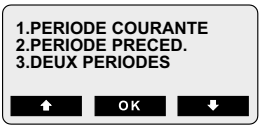
Appuyez sur la touche <MENU>.

Sélectionnez <4. OTHER CARDS>.

Choisissez <5. TOTAUX>. Introduisez les quatre derniers chiffres du TID et confirmez avec OK

Choisissez <2. COMPTEURS FINANCIERS>.

Sélectionnez les totaux que vous souhaitez voir: ceux qui concernent le terminal lui-même ou ceux de l'ensemble du site auquel appartient ce terminal.



› Sélectionnez les totaux que vous souhaitez voir: ceux de la période précédente, ceux de la période actuelle ou l'ensemble des totaux.

Le terminal vous laisse ensuite le choix entre les totaux par type de carte ou pour toutes les cartes ensemble ; il en imprime un ticket. Les totaux sur les tickets seront répartis sur les 10 périodes les plus récentes.

ATTENTION: VOUS NE POURREZ CONSULTER QUE LES 10 PÉRIODES LES PLUS RÉCENTES. CONSULTEZ DONC RÉGULIÈREMENT CES DONNÉES, CAR DÈS LA PREMIÈRE OPÉRATION DE PAIEMENT RÉALISÉE PENDANT LA 11E PÉRIODE, LE COMPTEUR AVANCE ET VOUS PERDEZ LES DONNÉES DE LA PÉRIODE LA PLUS ANCIENNE !

Mise au journal des transactions par cartes de crédit

Votre terminal vous permet également de consulter l'ensemble des transactions ou d'imprimer une liste de toutes ces transactions.

Pour ce faire, choisissez dans le menu carte de crédit l'option « 6. JOURNAL ». (MENU – 4 – 6) Après avoir introduit le mot de passe, vous choisissez soit d'imprimer les transactions, soit de les consulter à l'écran.

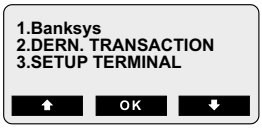
7 CONSULTER ET MODIFIER LES PARAMÈTRES

Modifier les réglages de base du terminal

Votre terminal a été entièrement configuré lors de son installation. En tant que commerçant, vous avez cependant la possibilité de modifier vous-même quelques réglages de base. Pour ce faire, allez au menu « Terminal Setup ».

Module exploitant

Appuyez sur la touche <MENU>.



Choisissez l'option <3. SETUP TERMINAL>.

Ce menu vous permet de régler la langue dans laquelle le terminal affiche les messages, de modifier le contraste de l'écran et de définir si vous souhaitez introduire tous les montants en euros ou en centimes d'euros (auquel cas le terminal placera lui-même automatiquement une virgule).

Choix de la langue

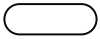
Module exploitant

Choisissez l'option <1. LANGUES>.

Choisissez si vous voulez modifier la langue pour le commerchant ou pour le client.

Choisissez l'option <1. LANGUE MARCHAND>.

L'écran affiche d'abord le choix actuel de la langue pour le commerçant.

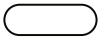


Appuyez sur la touche de fonction sous <MODIFIER> pour voir les différentes possibilités.

Choisissez la langue souhaitée à l'aide des touches à chiffres ou de la touche de fonction sous les flèches. Dans ce dernier cas, confirmez avec OK ou la touche de fonction centrale.

Vous arrivez de nouveau dans le menu avec le choix entre langue commercant et client.
Appuyez sur OK pour aller à l'écran suivant.

Vous arrivez à l'écran de réglage de la langue du client. L'écran affiche à nouveau la langue actuelle.



Appuyez sur la touche de fonction sous la flèche <MODIFIER> pour voir les différentes possibilités.

Choisissez la langue souhaitée à l'aide des touches à chiffres ou de la touche de fonction sous les flèches. Dans ce dernier cas, confirmez avec OK ou la touche de fonction centrale.

Vous arrivez de nouveau dans le menu avec le choix entre langue commercant et client.

Appuyez sur Stop pour retourner au menu principal.

En ce qui concerne l'écran de la langue du client, vous pouvez choisir l'affichage alternatif néerlandais/français ou français/allemand. Ces options n'apparaissent que lorsque vous faites défiler les diverses options du menu à l'aide de la touche de fonction sous la flèche vers le bas.

Dès que le détenteur de carte a glissé sa carte dans le terminal, celui-ci poursuit dans la langue configurée sur la carte en lecture.

Réglage du contraste de l'écran

Module exploitant

Terminal

Choisissez l'option <2. CONTRASTE>.

Vous pouvez adapter le contraste du/des écran(s) via les touches de fonction sous <+> ou <->

Confirmez avec OK, vous retournez au menu précédent

OK

Confirmez avec OK, vous retournez au menu précédent

Appuyez sur Stop pour retourner au menu principal

Stop

Appuyez sur Stop pour retourner au menu principal

Choix de l'unité monétaire

Cet écran vous permet de choisir de quelle manière vous encodez les montants. Vous pouvez régler le terminal pour un encodage des montants en centimes d'euros. Le terminal placera alors une virgule automatiquement. Il est possible également d'introduire les montants en euros et de placer soi-même la virgule à l'aide du clavier.

Module exploitant

3 def

› Choisissez l'option <3. DEVISE>.

› Sélectionnez « automatique » ou « manuel » à l'aide des touches de fonction.

OK

Confirmez avec OK, vous retournez au menu précédent

Stop

Appuyez sur Stop pour retourner au menu principal

<Auto> signifie que les deux derniers chiffres introduits sont reconnus comme décimales.

<Manu> signifie que vous introduirez explicitement la virgule à l'aide de la touche 'virgule' (.,) du clavier.

Modification des réglages commerçant

Données commerçant

Vous pouvez modifier une série de données du commerçant. Elles concernent essentiellement les données qui apparaîtront sur les tickets imprimés. Il s'agit des données suivantes:

- Nom du magasin,
- Lieu du magasin,
- Texte au bas du ticket,
- Numéro de téléphone du magasin,
- Paramètres caissier,
- Réglages de référence.

Le nom et le lieu du magasin apparaîtront sur le ticket produit par l'imprimante du terminal. Cette identification apparaît en haut du ticket.

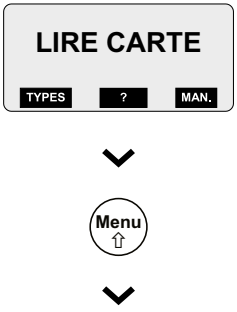
Vous disposez aussi de deux lignes au bas du ticket pour imprimer des messages. Ceci est le texte au bas du ticket.

Le numéro de téléphone de votre magasin est transmis à l'ordinateur central d'Atos Worldline et n'a pas d'autre fonction. Il ne sera pas imprimé sur vos tickets.

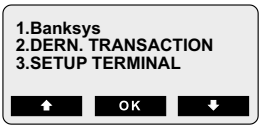
Les paramètres caissier et les réglages de référence vous permettent d'imprimer des renseignements supplémentaires.

Si vous souhaitez modifier le nom de votre magasin, procédez comme suit:

Module exploitant



Appuyez sur la touche <MENU>.



3 def

Choisissez l'option <3. SETUP TERMINAL >.

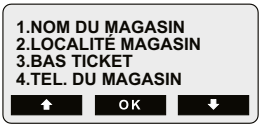
0

Choisissez l'option <0. SUIVANT>.

3 def

Choisissez l'option <3. REGLAGE COMMERCANT>.

Introduisez votre mot de passe et appuyez sur OK

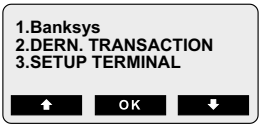


Choisissez l'option <1. NOM MAGASIN>.
Il y a également des lettres sur les touches de votre terminal. Ces touches vous permettent d'introduire vos données. Appuyez sur la touche correspondante à la lettre souhaitée le nombre de fois qu'il faudra pour faire apparaître cette lettre à l'écran.

Vous pourrez, de la même manière, adapter le lieu et le numéro de téléphone de votre magasin.

Module exploitant

Appuyez sur la touche <MENU>.



Choisissez l'option <3. SETUP TERMINAL>.

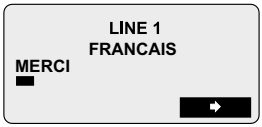
Choisissez l'option <0. SUIVANT>.

Choisissez l'option <3. REGLAGES sCOMMERCANT>.

Introduisez votre mot de passe et appuyez sur OK

Choisissez l'option <3. BAS TICKET>.

Dans chaque langue, il vous est possible d'adapter les deux lignes au bas du ticket. Vous devrez ensuite introduire le texte.
Utilisez Corr pour effacer et revenir en arriere.



Par exemple « Merci » + OK

Après avoir passé en revue toutes les langues, vous revenez au menu des paramètres commerçant, que vous pourrez quitter en appuyant plusieurs fois sur OK jusqu'à ce que vous parveniez à l'écran de départ.

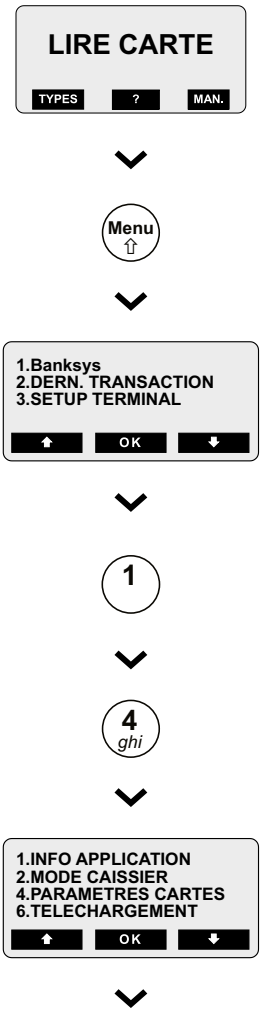
La présentation que vous avez définie ici s'applique aux tickets Bancontact/Mister Cash, aux tickets Proton et à ceux des diverses cartes de crédit.

ATTENTION: C'EST LA LANGUE DE LA CARTE DU CLIENT QUI DÉTERMINE LA LANGUE DANS LAQUELLE LES MESSAGES APPARAISSENT SUR LE TERMINAL. N'OUBLIEZ DONC PAS DE RÉDIGER VOS MESSAGES DANS CHAQUE LANGUE !

Réglage des paramètres caissier

Ce choix vous permet d'enregistrer toutes les transactions Bancontact/MCA et Proton sous un numéro de caissier. Lorsque plusieurs personnes utilisent le même terminal pendant une période donnée, cette option peut servir à obtenir ensuite les totaux par caissier.

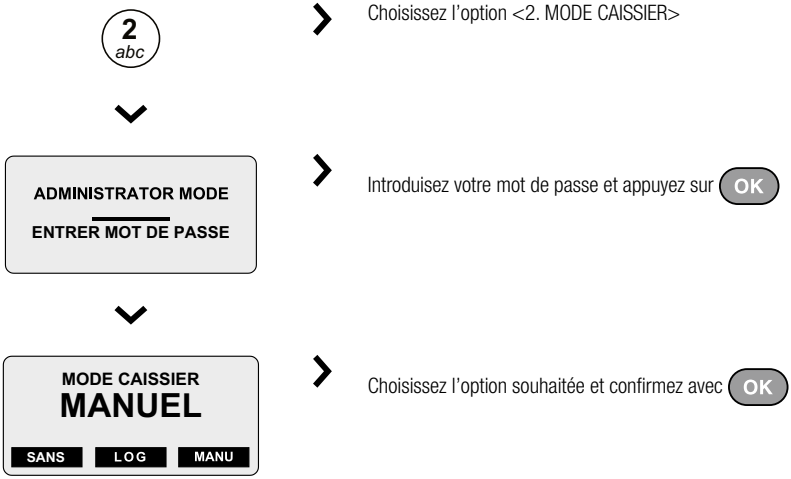
Module exploitant



Appuyez sur la touche <MENU>.

Choisissez l'option <1. BANKSYS>.

Choisissez l'option <4. PARAMETRES>.



Pas de caissier

Si vous sélectionnez <SANS>, aucun numéro de caissier ne sera demandé et les compteurs caissier ne seront pas utilisés.

LOG

Un caissier peut d'abord s'enregistrer via un numéro. Tant que le caissier est enregistré, les transactions sous son numéro sont conservées. Pour sélectionner cette fonction, choisissez <LOG>.

Pour un login ou un logout, choisissez <MENU> - <1. BANKSYS> - <9. LOG CAISSIER>.

Vous aboutirez ainsi à un écran où vous pourrez:

- vérifier si un caissier est enregistré,
- si un caissier parvient à effectuer un login sur un terminal,
- si un caissier parvient à effectuer un logout sur un terminal.

Manuel

En sélectionnant <MANU>, l'écran suivant vous demandera le numéro de caissier avant qu'un caissier puisse effectuer une transaction.

Déterminer la référence pour Bancontact / Mister Cash

Cette option vous permet de définir si vous voulez introduire un numéro de référence lorsque vous effectuez une opération financière.

Module exploitant

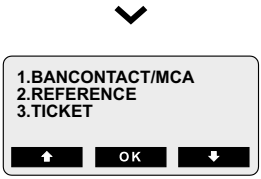
Appuyez sur la touche <MENU>.

Choisissez l'option <1. BANKSYS>.

Choisissez l'option <4. PARAMETRES>.

Choisissez l'option <4. PARAMETRES CARTES>.
Introduisez le mot de passe (les quatre derniers chiffres du TID) et confirmez avec OK.

Choisissez l'option < 1. BANCONTACT/MCA>.



Choisissez l'option <6.REFERENCE>.

Les touches de fonction permettent d'activer ou de désactiver cette option.
Par défaut, le numéro de référence n'est pas activé.
Appuyez sur la touche de fonction correspondant à votre sélection, confirmez en appuyant sur la touche OK.

Appuyez à plusieurs reprises sur Stop pour retourner au menu principal.

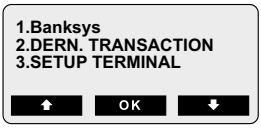
Si vous souhaitez utiliser un numéro de référence, activez la fonction en sélectionnant < ON > avec la touche fonction. L'écran se modifie. Confirmez votre sélection avec OK.

Sélectionner un opérateur de télécommunications pour le PSTN

Cette option vous permet de choisir votre opérateur de télécommunications pour des liaisons téléphoniques ordinaires (PSTN).

Module exploitant

Appuyez sur la touche <MENU>.



Choisissez l'option <3. SETUP TERMINAL>.

Choisissez l'option <0. SUIVANT>.

3 def

Choisissez l'option <3. REGLAGE COMMERCANT>.

Introduisez votre mot de passe et appuyez sur OK

7 pqrs

Choisissez l'option <7. FOURNISSEUR TELECOM>.

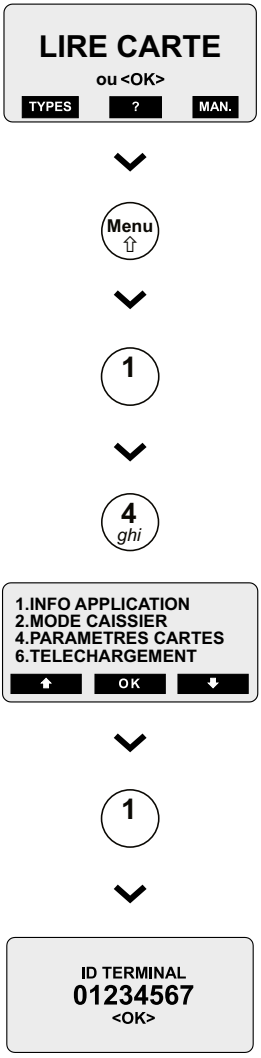
Sélectionnez votre opérateur de télécommunications.

Confirmez en appuyant sur la touche OK

Demander le numéro d'identification du terminal (TID)

L'option « PARAMETRES » dans le menu Banksys permet de consulter les différentes données de votre numéro de terminal.

Module exploitant



Appuyez sur la touche <MENU>.

Choisissez l'option <1. BANKSYS>.

Choisissez l'option <4. PARAMETRES>.

L'option <1. INFO APPLICATION> vous permet de consulter le numéro du terminal.

Si vous appuyez OK vous voyez le numéro de compte associé. Chaque fois que vous appuyez sur OK, le terminal affichera les autres informations.

Définir le nombre de tickets à imprimer

Bancontact/Mister Cash

Module exploitant

Menu ⇧

› Appuyez sur la touche <MENU>.

1

› Choisissez l'option <1. BANKSYS>.

4 ghi

› Choisissez l'option <4. PARAMETRES>.

4 ghi

› Choisissez l'option <4. PARAMETRES CARTES>.
Introduisez le mot de passe (les quatre derniers chiffres du TID) et confirmez avec OK.

1

› Si vous souhaitez modifier les paramètres Bancontact/Mister Cash, sélectionnez <1>.

7 pqrs

Avec l'option <7. TICKET>, vous déterminez si vous voulez ou non imprimer automatiquement un ticket après chaque transaction Bancontact/Mister Cash.

Il est également possible d'imprimer deux tickets. Dans ce cas, le premier ticket est automatiquement imprimé après le paiement. Pour le second ticket, vous devez appuyer sur la touche de fonction sous l'écran.

Appuyez sur la touche de fonction correspondant à votre sélection, confirmez en appuyant sur la touche OK.

Stop

Appuyez à plusieurs reprises sur Stop pour retourner au menu principal.

Module exploitant

Menu ⇧

Appuyez sur la touche <MENU>.

4 ghi

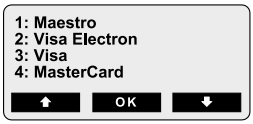
Choisissez l'option <4. OTHER CARDS>.

4 ghi

Choisissez l'option <4. PARAMETRES>.

4 ghi

Choisissez l'option <4. PARAMETRES CARTES>.
Introduisez le mot de passe (les quatre derniers chiffres du TID) et confirmez avec OK.



1

Si vous souhaitez modifier les paramètres Maestro, sélectionnez <1>.

Avec l'option <5. TICKET>, vous déterminez si vous voulez ou non imprimer automatiquement un ticket après chaque transaction Maestro.

Il est également possible d'imprimer deux tickets. Dans ce cas, le premier ticket est automatiquement imprimé après le paiement. Pour le second ticket, vous devez appuyer sur la touche de fonction sous l'écran.

Appuyez sur la touche de fonction correspondant à votre sélection, confirmez en appuyant sur la touche OK.

Appuyez à plusieurs reprises sur Stop pour retourner au menu principal.

Consulter et modifier les paramètres de transfert pour Proton

Vous pouvez paramétrer le transfert des recettes Proton et fixer le moment de ces transferts.

Module exploitant

Menu ⇧

Appuyez sur la touche <MENU>.

1

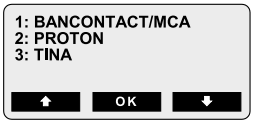
Choisissez l'option <1. BANKSYS>.

4 ghi

Choisissez l'option <4. PARAMETRES>.

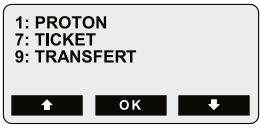
4 ghi

Choisissez l'option <4. PARAMETRES CARTES> et introduisez le mot de passe. Confirmez avec OK



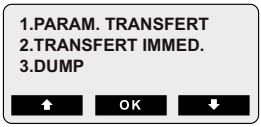
2 abc

Choisissez l'option <2. Proton>.



Les touches de fonction vous permettent d'examiner les diverses options de ce menu.

Sélectionnez l'option <9. TRANSFERT>.



Sélectionnez l'option <1. PARAM. TRANSFERT>.

Le premier écran fait apparaître une heure de transfert de nuit préprogrammée par Atos Worldline.
Vous pouvez activer ce transfert de nuit ponctuel en sélectionnant l'option <ON> avec la touche de fonctions en dessous de l'écran.

Confirmez votre sélection avec OK. Le terminal procèdera alors à un transfert nocturne à l'heure indiquée.

Vous pouvez également décider d'effectuer un transfert lorsque les transactions Proton ont atteint un montant déterminé. Vous pouvez introduire un montant Proton maximum dans cet écran. Lorsque ce montant est atteint, un transfert nocturne aura lieu automatiquement. Vous pouvez stocker au maximum 2.500 euros dans votre terminal.

Si vous souhaitez que votre terminal effectue un transfert chaque nuit lorsqu'une transaction a eu lieu en cours de journée, introduisez comme montant maximum le montant minimum d'une transaction (0,02 EUR).

Si vous ne sélectionnez pas cette fonction, le transfert s'effectuera lorsque le nombre de transactions Proton dans votre terminal a atteint 80 % du nombre de transactions Proton maximum autorisé (2000 transactions) ou lorsque le montant des recettes Proton a atteint 80 % du montant maximum autorisé (2500 euros).

En tout état de cause, un transfert aura lieu automatiquement une fois par mois.

Par l'intermédiaire de l'option <2. TRANSFERT IMMED.>, il vous est possible d'effectuer un transfert à n'importe quel moment.

La fonction <3. DUMP> est une fonction qui n'est utilisée qu'en interne chez Atos Worldline et que vous ne devez pas activer.

Consulter et modifier les paramètres pour les cartes de crédit

Module exploitant

Appuyez sur la touche <MENU>.

Choisissez l'option <4. AUTRES CARTES>.

Choisissez l'option <4. PARAMETRES>.

Choisissez l'option <4. PARAMETRES CARTES> et introduisez le mot de passe (les quatre derniers chiffres du TID). Confirmez avec OK.

Vous obtenez la liste de toutes les cartes de crédit qui peuvent être acceptées par votre terminal.
Choisissez le type de carte pour lequel vous souhaitez consulter et/ou modifier les paramètres, par exemple <4. VISA>.

Le type choisi apparaît au point 1.
Si vous souhaitez effectuer une modification, sélectionnez l'option souhaitée et modifiez les données.

Vous pouvez également prévoir ici la possibilité d'accepter des pourboires.

Appuyez sur la touche <MENU>.

Choisissez l'option <4. AUTRES CARTES>.

Choisissez l'option <4. PARAMETRES>.

Choisissez l'option <2. CONFIG TERMINAL> et introduisez le mot de passe (les quatre derniers chiffres du TID). Confirmez avec OK.

Choisissez l'option <3. MODE EXTRA>.

Si vous activez l'option « VENTE AVEC POURBOIRE », le client aura la possibilité de donner un pourboire lors du paiement par carte de crédit. Si vous ne le souhaitez pas, désactivez cette option.

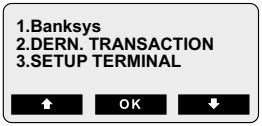
Attention: Si vous souhaitez activer cette option, des paramètres doivent également être adaptés chez votre Acquirer (Atos Worldline, Europabank,…). Contactez à cet effet le service clientèle concerné.

Tester la connexion réseau

Cette fonction vous permet de tester la connexion réseau. Le résultat de ce test peut être utile pour détecter la cause de problèmes éventuels.

Module exploitant

› Appuyez sur la touche <MENU>.



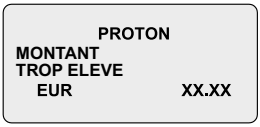
› Choisissez l'option <3. SETUP TERMINAL>.

› Choisissez l'option <0. SUIVANT>.

› Sélectionnez <1. TEST RESEAU>. Le terminal imprimera un ticket contenant les résultats de ce test de réseau.

8 MESSAGES D'ERREUR POSSIBLES ET SOLUTIONS

Votre terminal ne peut pas lire la carte. La carte a été mal insérée dans le lecteur de cartes, mal lue ou n'est pas reconnue par votre terminal.



Le solde sur la carte Proton du client est insuffisant.
Conseillez au client de recharger sa carte Proton.

Solution: Conseillez au client de recharger sa carte Proton.

La date d'expiration de la carte est dépassée ou ne peut être vérifiée.

Solution: Appuyez sur <REESSAYER> pour réessayer ou appuyez sur <ANNULER> pour annuler la transaction.
Dans ce cas, votre client devra s'adresser à son agence bancaire.

Votre client a oublié de retirer sa carte après une transaction.

La carte de paiement a été glissée dans le lecteur de bande magnétique alors que le client dispose d'une carte de paiement dont les fonctions Bancontact/Mister Cash et Proton sont enregistrées dans la puce électronique.

Solution: Demandez au client de glisser sa carte verticalement dans le lecteur de cartes à puce, avec la puce orientée vers le bas et tournée vers le clavier.

Le terminal ne parvient pas à lire la puce de la carte.

Solution: Nettoyez la puce et réessayez. Il est également possible que votre client dispose d'une carte sans puce. Demandez-lui d'utiliser la piste magnétique.

Votre client a appuyé sur la touche <STOP> pendant la transaction.

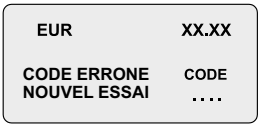
Solution: recommencez si vous ne voulez pas annuler le paiement.

DOUBLE OPERATION

› Le client veut effectuer deux fois de suite la même transaction pour le même montant avec la même carte Bancontact/Mister Cash.

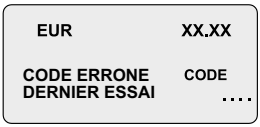
Solution: si les montants sont exactement pareils, la seconde transaction peut être considérée comme une transaction erronée.

Pour effectuer la transaction d'un montant identique, vous devez modifier le montant, par exemple, enlever 0,02 EUR.



› Votre client a introduit un code erroné

Solution: demandez à votre client de réintroduire son code.



CARTE PLUS D'ESSAI CODE
EUR XX.XX

› Votre client a introduit à trois reprises un code erroné et voit s'afficher à l'écran le message indiqué ci-contre.

Solution: votre client doit passer dans son agence bancaire pour faire débloquer sa carte.

ERREUR TELECOM PAS DE TONALITE

› Votre XENTA ne parvient pas à établir une communication, faute de tonalité sur la ligne téléphonique. Vérifiez si le terminal reçoit suffisamment de signal du réseau.

ERREUR TELECOM HOST INCONNU

› Le XENTA a perdu sa connexion au réseau. Effectuez un « RESET ».

9 ADRESSES ET NUMÉROS DE TÉLÉPHONE UTILES

Service clientèle technique Atos Worldline
Si vous avez besoin d'une assistance technique ou si vous avez des questions relatives au fonctionnement de votre terminal de paiement.
(lundi-samedi: 8h-20h ; le dimanche et les jours fériés de 8h à 16h)

Tél: 02/727.88.33

Service clientèle administratif Atos Worldline
Pour toutes vos questions commerciales et administratives

- Commander un terminal
- Activer des cartes de paiement complémentaires
- Changement d'adresse
- des questions concernant votre facture
- …

(lundi-samedi: 8h30-17h)

Tél: 02/727.88.99

Service clientèle transactions Atos Worldline
Pour obtenir de l'aide ou des informations sur vos transactions (Bancontact/ Mister Cash, cartes de crédit ou Proton).

- Demander le dernier montant de transaction
- Une transaction a-t-elle eu lieu ou non ?
- …

(lundi-samedi: 8h-20h ; le dimanche et les jours fériés de 8h à 16h)

Tél: 02/727.88.55

Adresse générale

Atos Worldline SA
Chaussée de Haecht 1442
1130 Bruxelles
Tél: 02/727.61.11
Fax: 02/727.67.67
www.atosworldline.be

10 NOTES

11 PROPRIÉTÉS DE VOTRE TERMINAL

Pendant l'installation, veuillez inscrire ici les données se rapportant à votre terminal et aux combinaisons de chiffres que vous utilisez habituellement.

Votre numéro de terminal: .....

Votre mot de passe "administrateur": .....

Vos combinaisons de chiffres les plus fréquentes:

.....